

La Associazione San Marcellino de Génova (Italia)¹

Resumen

La persona es el centro y el valor en torno al cual se mueve nuestra actividad. Procuramos tenerlo muy presente en el ámbito organizativo, en la gestión del personal y de los voluntarios. Quiere decir intentar darle un lugar preeminente. Contrastar el mal crónico de la condición de los *sin techo* aparece, a nuestros ojos, como lógica consecuencia del valor de partida. Pretendemos decir que si queremos tener presente la persona no hemos de reducirla a un conjunto de necesidades. Antes que la necesidad hay la persona, y no hemos de perderla nunca de vista en toda su integridad.

Palabras clave

Acogida, Acompañamiento, Atención, Comunidad, Necesidad, Persona, Relación

L'Associazione San Marcellino de Gènova (Itàlia)

La persona és el centre i el valor al voltant del qual es mou la nostra activitat. Procurem tenir-ho molt present en l'àmbit organitzatiu, en la gestió del personal i dels voluntaris. Vol dir intentar donar-li un lloc preeminent. Contrastar el mal crònic de la condició dels sense sostre apareix, als nostres ulls, com a lògica conseqüència del valor de partida. Pretenem dir que si volem tenir present la persona no hem de reduir-la a un conjunt de necessitats. Abans que la necessitat hi ha la persona, i no hem de perdre-la mai de vista en tota la seva integritat.

Paraules clau

Acollida, Acompanyament, Atenció, Comunitat, Necessitat, Persona, Relació

The Associazione San Marcellino of Genoa (Italy)

The person is the centre and the value which our activity revolves around. We try to keep this in mind in the organisational field, in the management of the staff and volunteers. This means giving the person the pre-eminent place. To contrast the chronic illness of the homeless seems, in our eyes, to be the logical consequence of the value we start off with. We are trying to say that if we want to take the person into consideration, we must not reduce people to just a set of needs. Before the need comes the people, and we must never forget them in all their entirety.

Key words

Welcome, Accompanying, Attention, Community, Need, Person, Relationship

Autor: Danilo De Luise

Artículo: La Associazione San Marcellino de Génova (Italia)

Referencia: Educación Social, núm. 27 pp. 125-147

Dirección profesional: Associazione San Marcellino
deluise@sanmarcellino.org

▲ La historia

Las actividades de *San Marcellino* en Génova nacen en 1945, cuando el jesuita Paolo Lampedosa, impresionado por la destrucción de una tercera parte del centro histórico e intentando llevar una ayuda a las víctimas de los bombardeos, solicita a la *Opera Don Orione* el uso de la pequeña iglesia de *San Marcellino*, en el corazón de la ciudad vieja. Don Orione, antes de la segunda guerra mundial, tenía intención de realizar en aquella antigua iglesia una actividad con los marineros; pero vistos los cambios de escenarios, la *Opera* se adhirió con gusto a la petición del jesuita, permitiendo así el inicio de las actividades a favor de las personas refugiadas.

En 1963, el jesuita Giuseppe Carena sustituye al padre Lampedosa, fallecido de repente. La actividad hace ya años que está en marcha y ha llegado a ser punto de referencia para muchas personas y familias, preferentemente del centro histórico. Carena orienta las actividades sobre todo hacia las familias oriundas del sur de Italia que encuentran en esta zona obrera de la ciudad viviendas a bajo precio. Es una pobreza extrema, de medios y de instrumentos, la que viven estas familias, y reorientar las actividades hacia los niños y adolescentes constituye también una forma de ayudar a todo el barrio.

En torno a estas experiencias se reúnen numerosos voluntarios, llamados también colaboradores; algunos de ellos constituirán y desarrollarán, aún hoy, asociaciones y cooperativas, muy significativas, en Génova, en el campo de la ayuda a los más pequeños.

La figura del padre Carena resulta crucial desde muchos puntos de vista; además de continuar las actividades asistenciales como: el ambulatorio médico, el soporte alimenticio y económico, la distribución de ropa, etc., él observa, escribe, archiva las historias de cada uno, construye una red de bienhechores (hoy todavía muy presentes), plantea a la ciudad el problema de los más débiles, envía una hoja informativa que todavía hoy remitimos a cerca de cuatro mil direcciones. Impresionan aún, después de los años transcurridos, sus intuiciones sobre las dificultades de las personas, la ausencia de juicios morales al observar las condiciones de vida de cada uno y de las familias. La expresión “impotentes para el trabajo”, por ejemplo, que él utiliza en los años '60 para referirse a aquellos que tienen dificultades de entrar en el mercado laboral, aparece extremadamente vigente también hoy.

La misa dominical, después, ha caracterizado y caracteriza las actividades de *San Marcellino* desde los orígenes; no por casualidad se llamaba Obra de la Misa

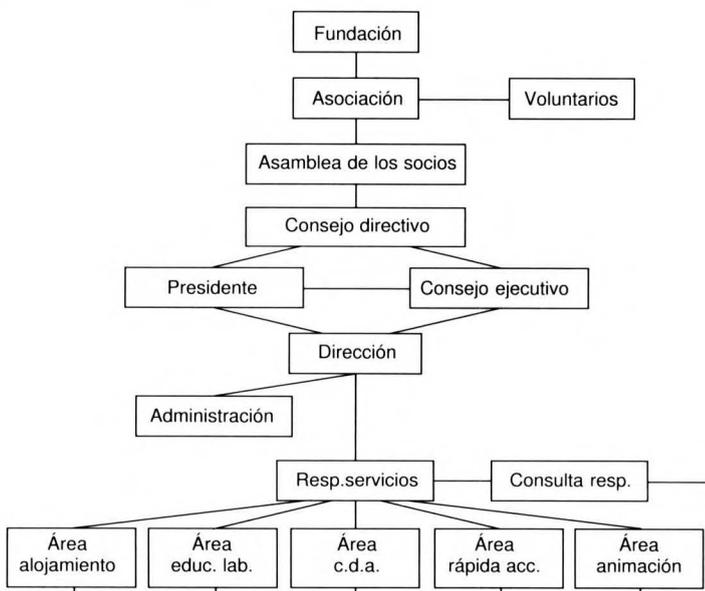


del Pobre. Las antiguas fotografías muestran una especie de corte de los milagros reunida de forma sorprendente en la pequeña iglesia milenaria. Es en estas asambleas dominicales que Alberto Remondini y Nicola Gay, jóvenes jesuitas, consiguen su primer destino a mediados de los años ochenta. Junto con los residuos de la antigua emigración, encuentran otras situaciones difíciles: extranjeros, toxicómanos y, en número creciente, personas sin hogar.

El primer año lo pasan, junto con los voluntarios de la época, en observar, comprender, conocer, interrogarse y auscultar los movimientos internos. Progresivamente, la atención principal se dirige hacia las personas sin techo y, aunque sin dejar de lado las otras situaciones difíciles, a partir del Centro de Atención, se estructuran las primeras intervenciones concretas: dormitorios, acogidas nocturnas, comunidades, comedores, laboratorios, hasta llegar a la historia reciente y al orden actual.

La organización actual

El esquema siguiente explica la articulación de los órganos y de los instrumentos que hemos reunido, hasta hoy, para realizar nuestro servicio.



La fundación *San Marcellino* constituye el “pulmón” económico de las actividades; es propietaria de todos los inmuebles utilizados por la *Associazione*; la dirección es atribuida a los jesuitas.

Los miembros del consejo de administración son escogidos en su mayoría por el padre Provincial, así como el presidente, quien, a su vez, escoge a los miembros laicos.

San Marcellino es, también, una asociación de voluntariado ONLUS con cerca de quinientos voluntarios, comprometidos con horarios y formas diferentes, en casi todas las actividades. Treinta personas trabajan en la misma a título diverso, desde consejeros hasta colaboradores subalternos. La *Associazione* realiza su servicio a personas sin hogar, preferentemente ciudadanos italianos.

Definición de persona sin hogar que concibe el término residencia como indicativo del lugar de los afectos, de relaciones significativas, de símbolos que son elementos fundamentales para el reconocimiento de nuestra identidad

Creo necesario precisar brevemente que nos encontramos con aquella definición de persona sin hogar que concibe el término residencia como indicativo del lugar de los afectos, de relaciones significativas, de símbolos que son elementos fundamentales para el reconocimiento de nuestra identidad. Por consiguiente, no la entendemos necesariamente y solamente como la ausencia de una casa, sino más bien un recorrido de *desaffiliation*, por citar a R. Castel, que es articulado y multidimensional, y que incluye distintas y múltiples problemáticas psicofísicas que mina y malogra el desarrollo de pertenencia social, iluminando y/o amplificando itinerarios de desestructuración de la identidad.

Prosiguiendo en la descripción, más arriba esquematizada, vemos que existen los organismos de gobierno típicos de una asociación; estos están vinculados a los órganos operativos a través del presidente y del consejo ejecutivo, formado por el presidente, vicepresidente, un socio y el responsable de los servicios. La parte operativa la constituye la dirección, compuesta por el presidente y responsable de los servicios, por el responsable de los servicios y por cinco áreas divididas en funciones. Cada área tiene su responsable, y está formada por diversas secciones, cada una con su responsable. Los responsables de área se reúnen en el consejo de dirección con el responsable de los servicios.

La Administración es parte de un área más amplia, que aquí no examinamos en detalle; podemos llamarla “Asuntos Generales” y que incluye, también, las secciones Financiaciones de Particulares, Financiaciones Públicas, Logística, Secretaría y Asuntos Legales.

Todas nuestras actividades son financiadas, con preferencia, a través de donaciones de particulares; el balance de 2003 es de 1.076.160,20 €, de los



cuales el 26% procede del Ayuntamiento de Génova, cerca del 15 % de otras financiaciones públicas y el 59 % restante de donaciones particulares y varias.

Los valores

La centralidad de la persona es el valor en cuyo alrededor se mueve nuestra actividad e influye en todo el “sistema *San Marcellino*”. Buscamos, en lo posible, tenerlo muy presente en lo que hacemos, en el ámbito organizativo, de método, en la gestión del personal y de los voluntarios. Colocar a la persona en el centro quiere decir intentar salvaguardar su integridad, darle un lugar preeminente respecto a otras problemáticas de gestión.

La finalidad

Contrastar el mal crónico de la condición de *los sin techo* aparece, a nuestros ojos, como lógica consecuencia del valor de partida. Con esto pretendemos decir que si queremos tener presente a la persona no debemos reducirla sólo a un conjunto de necesidades y, por consiguiente, no tenemos que organizar servicios que tengan como finalidad la respuesta a la necesidad sin contemplar la posibilidad de incidir sobre una eventual salida de esta condición. La respuesta a la necesidad es, obviamente, justa e importante, pero debe entenderse como instrumento, como medio y no como fin. Resulta, por consiguiente, una preciosa ocasión de encuentro que fructificará en una proyección más amplia.

Si queremos tener presente a la persona no debemos reducirla sólo a un conjunto de necesidades

El objeto del trabajo

En este sentido, podemos afirmar que antes que la necesidad está la persona y que no debemos perderla nunca de vista en toda su integridad. Prácticamente, a todos nuestros servicios se accede sólo a través de los datos de nuestro Centro

de Atención, y esto significa que queremos recordar inmediatamente a quien se dirige a nosotros y a nosotros mismos que, detrás de una petición de asistencia, hay siempre un nombre, un apellido, una historia, emociones, una afectividad, una persona entera que no puede ser troceada en partes singulares a *reparar*. Las personas que encontramos se hallan en una situación extremadamente conflictiva con el resto del contexto social, y nuestro trabajo tiene que ser una labor de mediación entre las dos partes. Esta afirmación, en apariencia desligada de todo lo antedicho, está profundamente conectada con la centralidad de la persona, puesto que encontrar a una persona y no tan solo una necesidad nos interpela en un plano más profundo. Esta forma de pensar el trabajo social en general y, en el caso particular con las personas sin techo, prevé, por consiguiente, la construcción de contextos, diferenciados por tipología de servicios y facilidades de acceso, donde construir siempre una experiencia educativa, es decir, una situación en que los protagonistas de la relación, profesionales y usuarios, puedan dar sentido a lo que están viviendo.

Del objeto del trabajo al modelo

Nuestra responsabilidad no se limita al objeto de la necesidad. Tenemos que ampliar el cuadro y considerar la relación como natural inversión de nuestras energías

Todo esto, entre otras cosas, conlleva una diferente asunción de responsabilidades en la realización del trabajo social. Si el foco de nuestro trabajo no es sólo la respuesta a la necesidad sino la persona que está detrás, nuestra responsabilidad no se limita al objeto de la necesidad. Tenemos que ampliar el cuadro y considerar la relación como natural inversión de nuestras energías hacia la cual orientar los esfuerzos organizativos, estratégicos y tantos otros. Tenemos que responder de la calidad de esta relación más que de ninguna otra cosa, es decir, de nuestra capacidad de ofrecer a las personas oportunidades para sentirse acogidas y valoradas. Ciertamente, lo tenemos que hacer de forma que también los instrumentos que vehiculan el encuentro sean cuidados, eficaces, dignos, pero solamente como consecuencia de la relación existente y no como finalidad.

Pensemos en una situación concreta, por ejemplo un comedor. Obviamente tal servicio responde a la necesidad de alimentarse de muchas personas; ahora bien, si nuestra finalidad es responder a la necesidad de comer, nuestra responsabilidad será tan solo la de suministrar una buena comida en locales higiénicamente idóneos. El ambiente agradable y una buena acogida podrían ser opcionales. En una situación de esta clase podemos proporcionar almuerzo y cena durante años a la misma persona, con el riesgo de contribuir también



a la cronicidad de su situación. Es decir, nos ocupamos de una necesidad de la persona, sin por esto ocuparnos de ella. Si, por el contrario, queremos construir un servicio que tenga como objetivo final ofrecer la posibilidad de vinculación, es decir, favorecer el recíproco conocimiento y gradual confianza, elementos indispensables para poner las bases de una relación de ayuda y de sus potenciales desarrollos, la comida resulta un instrumento, casi un pretexto. Es importante la calidad y la forma, pero no basta; el contexto en el que es servida asume una extrema relevancia, ya sea en lo concerniente a locales como al estilo con que es servida. Aquí resulta central la formación de los voluntarios y/o profesionales empleados, los instrumentos de soporte que se les ofrecen, como por ejemplo, supervisiones, reuniones de coordinación, etc. Hay que considerar la posibilidad de escoger entre menús diferenciados y responder a eventuales dietas, comer en platos de vajilla normal, con las consiguientes medidas higiénicas a adoptar para el lavado, mesitas colocadas a una distancia tal que se evite el amontonamiento, quizá repartidas en más locales; estos y otros recursos suscitan el interés por la persona y la capacidad de distinguir entre las necesidades de quien presta un servicio y las de quien lo recibe.

Si vamos más allá en la reflexión sobre un servicio de comedor, podemos considerar que las personas que se benefician del mismo no son todas iguales, con los mismos problemas, los mismos dolores, la misma historia, sólo porque tengan en común la demanda y la necesidad de consumir alimentos. Entre ellos hay personas de edad diversa, ciudadanos italianos o no, en condición de sin techo o no, toxicómanos o no, personas que hacen camino, que tienen un proyecto sobre sí mismos, aunque sea para salir de la condición de *sin techo*. He aquí, entonces, que el comedor se encuentra frente a más posibilidades; una organización como la evocada antes puede ser una buena mediación para procurar que las personas unidas por la necesidad de comer sean tratadas con el debido respeto a su dignidad. Pero, por ejemplo, para las personas *sin techo* que están andando un camino para salir de su situación, la organización del servicio que he descrito anteriormente resulta inadecuada. Tenemos que pensar en un sitio más familiar, aunque no demasiado, donde profesionales y/o voluntarios no cambien con excesiva frecuencia y no caigan en los extremos de la relación de ayuda (excesiva implicación o excesiva delegación) y, sobre todo, tenemos que prever grupos pequeños.

Tenemos que pensar en un sitio más familiar, donde profesionales y/o voluntarios no cambien con excesiva frecuencia y no caigan en los extremos de la relación de ayuda

Esquemáticamente he descrito la reincidencia que supone, en el desarrollo y en la gestión de un servicio, transferir la responsabilidad de la necesidad a la persona. Tal responsabilidad implica directamente a cada profesional, al usuario, llamado de alguna forma a interrogarse sobre el sentido de la utilización del comedor, y a la organización. Esta última será llamada a poner

en juego cuanto sea necesario para desarrollar el encargo con la máxima adhesión a los valores y a la finalidad, ejerciendo la exigible mediación entre los recursos disponibles y los objetivos prefijados, con la debida honestidad intelectual.

Las Áreas

Nuestras actividades están subdivididas en cinco Áreas según la función que desarrollan en el encuentro con las personas y en el desarrollo de proyectos personalizados. Cada Área tiene diferentes Secciones que, en algunos casos, se subdividen en Estructuras. Secciones y Estructuras pueden considerarse como instrumentos de trabajo utilizados por los profesionales con las personas que se dirigen a nosotros, de acuerdo con las necesidades. Pasamos ahora a describirlos muy brevemente.

El área *Centro de Atención*

Representa el corazón del sistema, una puerta abierta cuatro días a la semana de las 9.00 a las 12.00h; se subdivide en tres secciones:

- *Sección Acogida.* Trabajan en ella tres personas: un profesional y dos voluntarios. En turnos de dos atienden la sala de espera durante el horario de apertura del Centro de Atención; su misión consiste en acoger al que llega y administrar la lista de espera. Para muchos representa, por consiguiente, el primer contacto con *San Marcellino*. El suyo es un rol delicado: gobernar el clima de una sala de espera, donde en tres horas pasan hasta 80 personas que esperan, charlan, discuten, etc. Requiere sensibilidad, diligencia y experiencia. Además, los profesionales de la acogida desarrollan una serie de incumbencias prácticas como la recogida y la entrega del correo, la distribución de bonos para las duchas públicas, etc.

- *Sección Atención.* A través de distintas entrevistas, realiza un servicio de primera acogida a las personas que se dirigen a nosotros por primera vez, mantiene los contactos con todos los que están en relación con nosotros, pero sin tener todavía desarrollado un proyecto; sigue a las personas bajo su responsabilidad, es decir, aquellas que ya han desarrollado con nosotros una



relación de ayuda significativa en función de un proyecto. En ella trabajan una psicóloga y una educadora, un psicólogo y un educador. Después de las primeras tres entrevistas, aproximadamente, a la persona que se dirige al Centro de Atención se le asigna un tutor de referencia que la seguirá todo el tiempo necesario, generalmente años. El volumen de trabajo es duro; en 2003 se han dirigido a esta Sección 748 personas, por un total de más de 12.000 contactos. Cerca de 200 de ellas se dirigían a *San Marcellino* por primera vez. Al principio, las personas que se dirigen al Centro piden respuestas a necesidades como la comida, el dormir, ayudas económicas, etc. Está en manos de los profesionales, con los instrumentos disponibles, convertir la solicitud inicial en una ocasión de vinculación y en una relación de ayuda más significativa. Se necesita mucho tiempo; las intervenciones tienen que ser graduales y muy personalizadas; desde el momento de la acogida se busca ya construir un contexto en el cual el profesional y la persona acogida puedan dar sentido a la experiencia que están viviendo. Trabajar de esta forma presupone un gran estímulo de los profesionales y la necesidad de adecuados instrumentos de protección; los principales son: la coordinación, el trabajo de equipo, la formación y la supervisión.

- *Sección Secretaría.* El Centro de Atención presta algunos servicios, entre los cuales el registro de residencia, la gestión económica para las personas que la solicitan. Esto exige un trabajo administrativo muy intenso ya sea desde el punto de vista contable, como en lo concerniente a la verificación del uso que cada uno hace de la residencia que ha encontrado con nosotros. En esta sección trabajan dos voluntarias en coordinación con un profesional de la Sección Atención.

El área Acogida Rápida

Esta área reagrupa todos los servicios que trabajan para crear un conocimiento y un vínculo, respondiendo a necesidades inmediatas y de *primera necesidad*. Se subdivide en cinco secciones:

- *Sección Asistencia Médica.* Es uno de los servicios más antiguos. Consiste en un grupo de médicos voluntarios que cada domingo, después de la misa, visitan a las personas que lo solicitan. Cada semana cerca de treinta personas, enviadas por el Centro de Atención, resultan beneficiarias del mismo, si bien se estimula también la relación con el propio médico de cabecera, para el que lo tenga.

- *Sección Farmacia.* Consiste en un servicio de distribución de medicamentos gestionado por farmacéuticos voluntarios en apoyo al servicio de asistencia médica. Los fármacos prescritos durante las visitas, si están disponibles, son entregados a quien los necesite. Es un servicio muy solicitado, sobre todo después de que la Región Liguria ha reintroducido la tarjeta sanitaria sobre varios fármacos y prestaciones sanitarias

- *Sección Cobijo.* Es una acogida nocturna rápida a la que se puede acceder, previa verificación telefónica de la disponibilidad de plazas, a indicación de nuestro Centro de Atención, del Ufficio Operativo Cittadini Senza Territorio (Oficina Operativa Ciudadanos Sin Territorio) del Ayuntamiento de Génova, y de otros dos centros ciudadanos de atención. Tiene diez plazas disponibles, sólo para hombres; las personas pueden estar un máximo de quince días y ser readmitidas al cabo de un mes. Está abierto todos los días de 19.30h a 22.00h; la única regla es el respeto a los demás. A los huéspedes se les ofrece una bebida caliente al anochecer y un desayuno por la mañana. Los eventuales equipajes se depositan a la entrada.

- *Sección Diurna.* Consiste en un espacio abierto todas las mañanas en los mismos días y horarios del Centro de Atención, donde las personas, a indicación de este último, pueden desayunar, ducharse, hacer la colada en lavadora, secarla y plancharla, recibir ropa interior nueva, solicitar vestidos usados. Para muchos, este recurso sirve para pasar la mañana en compañía y a cubierto.

- *Sección Despensa.* Es una distribución de alimentos organizada como una tienda en que, sin embargo, el dinero es sustituido por una tarjeta trimestral por puntos progresivos que es expedida por nuestro Centro de Atención de acuerdo con la necesidad verificada por el tutor de referencia. La finalidad es la de superar el tradicional *paquete de víveres* personalizando la respuesta a las necesidades alimenticias y, al mismo tiempo, acompañando a la persona en la gestión del gasto. Es, para muchos, una ocasión de encuentro. Además, representa para nosotros un lugar de observación y de contacto con muchas personas que viven una condición de grave riesgo sin hogar. En 2003 hemos activado 150 tarjetas entre personas solas y núcleos familiares. El servicio está a disposición, también, de algunas parroquias del centro histórico que la utilizan junto con nosotros.



El Área Alojamiento

Reagrupa todos los servicios que trabajan en el ámbito de la vivienda. Se subdivide en cuatro secciones:

Sección *Acogidas nocturnas*

- *El Escondrijo y el Peldaño.* Son dos estructuras de acogida nocturna masculina, abiertas de 19.30 h de la tarde a las 7.30 h de la mañana. Acogen a personas, enviadas por nuestro Centro de Atención, que están en contacto con nosotros desde hace poco tiempo y con las que se ha empezado a establecer una relación de ayuda. En su conjunto, disponen de 23 plazas de camas; el horario de entrada va de las 19.30 a las 20.30 horas, momento de la cena. El tiempo de permanencia es de tres meses, renovables hasta que se considere necesario. La caducidad trimestral de la permanencia sirve para recordar a huéspedes y trabajadores que la continuidad de la estancia en el centro no es automática sino que se somete a discusión y seguimiento. La base normativa es simple, pero implica bastantes compromisos para buena parte de los huéspedes. En efecto, se exige puntualidad, sobriedad, higiene personal y una entrevista semanal en el Centro de Atención con el propio tutor. Obviamente, no se pueden consumir sustancias alcohólicas u otros estupefacientes en el interior de la instalación. Las instalaciones están gestionadas por dos equipos de tres profesionales cada uno, de los cuales uno es el responsable de la instalación; están presentes en turnos de dos, todas las tardes hasta alrededor de las 21.30 h. Además de los profesionales, todas las tardes también hay cuatro voluntarios, dos que se ocupan de la cena y dos que se quedan por la noche.

- *La Trenza.* Es una estructura de acogida nocturna femenina, con 6 plazas de camas, abierta desde las 19.00h de la tarde a las 8.00h de la mañana. Está organizada de la misma forma que las acogidas nocturnas masculinas, pero en el equipo de los profesionales hay únicamente una responsable y un colaborador. Es un servicio relativamente joven, abierto en febrero de 2000 con el intento de hacer más próximo el problema de las mujeres *sin techo*, para las que no existía, en Génova, ninguna respuesta estructurada. La experiencia verificada ha confirmado que la condición de estas personas es bastante más compleja que la de los hombres, tanto desde el punto de vista de las problemáticas psiquiátricas, como en lo referente a la historia personal. Actualmente, intentamos encauzar una relectura de la *Trenza* que nos ayude a disponer qué cambios, organizativos y no, son más necesarios.

Sección *Comunidad*

- *El Bosquecillo*. Es una estructura comunitaria fuertemente orientada a la rehabilitación en donde cada huésped experimenta las obligaciones de la vida cotidiana. Abierta desde las 17.30h a las 8.00h en días laborables y todo el día en los festivos, se propone, pues, como un simulacro, en donde cada uno participa en la gestión de la casa a través de los turnos semanales para la limpieza, la cocina, el servicio del comedor, hacer la compra, tener la responsabilidad de la casa en los festivos, etc. Una reunión semanal con el responsable permite a los huéspedes de participar en la programación de la gestión y de discutir acerca del desarrollo de la vida en comunidad y fuera, mientras una entrevista semanal en el Centro de Atención con el propio tutor constituye un seguimiento continuo del proyecto que incluye la permanencia en el *Bosquecillo*. Las personas están muy estimuladas en lo que atañe a las relaciones con la autoridad y con los semejantes. Los tiempos de permanencia están vinculados a cada uno de los proyectos, pero indicativamente podemos decir que varían de un mínimo de dos años a un máximo de seis. La *Comunidad* es conducida por un responsable, un segundo y un grupo de voluntarios que garantiza la presencia por la noche.

- *El Puente*. Con *El Puente* hemos querido construir una estructura que responda a las necesidades de alojamiento de aquellas personas que, después de una larga estancia con nosotros, no logran todavía residir en una vivienda individual; los motivos pueden ser diversos, desde el miedo a la soledad a la necesidad de una protección continua. Se trata de una comunidad residencial abierta todo el día, y de la cual los huéspedes tienen las llaves; se les pide que cenén juntos y que regresen antes de las 23.00h; las tareas de la casa están divididas en turnos con una cierta flexibilidad, la entrevista en el Centro de Atención con el propio tutor tiene una frecuencia variable. De hecho, el compromiso de tiempo por parte de los profesionales, un responsable y un segundo, es muy reducido y las personas han desarrollado una discreta autonomía. La reunión semanal constituye el lugar de la programación de la vida cotidiana y de la discusión de los eventuales problemas ligados a la convivencia o a la gestión.

Un grupo de voluntarios garantiza una ulterior presencia y observación, en la franja nocturna, pero sin quedarse por la noche. Los huéspedes, según las propias disponibilidades, aportan una contribución simbólica de participación en los gastos.



Sección *Alojamientos Asistidos*

Su número varía según las necesidades. Se trata de monolocales o bilocales puestos a disposición con un *contrato residencia*, que comprende el suministro de todos los servicios, excepto la limpieza y cocina, generalmente por un período de seis meses renovable. Las personas tienen, así, la posibilidad de experimentar la vida en un alojamiento individual acompañados por el responsable de la sección que le sigue por todo el período necesario; también en esta sección la frecuencia de las entrevistas en el Centro de Atención con el propio tutor varía según las exigencias. Los huéspedes aportan una contribución de participación a los gastos que varía en función de sus posibilidades. La experiencia en Alojamiento Asistido puede constituir una transición anterior a una vivienda verdadera, pero para algunos parece representar lo máximo de autonomía alcanzable.

El Área de la *Educación en el Trabajo*

Como su mismo nombre indica, se entiende que el interés de esta área no es la formación profesional, sino más bien la formación en el trabajo. A las personas les proponemos, pues, un lugar de simulación en donde poder, jugando al juego del trabajo, ensayarse en la situación, con particular atención en la relación con los *colegas*, con el *jefe*, con el deber. De entrada, debemos aclarar que no se trata de un verdadero trabajo, por más que las personas acaben por considerarlo así, por lo menos por un período de tiempo.

El responsable de área supervisa todas las actividades. Sigue indirectamente, a través de los jefes, las del laboratorio; directamente, las experiencias de bolsa de trabajo y de acompañamiento laboral. El Área se subdivide en tres secciones:

Sección Laboratorios

Comprende cuatro unidades, cada una con su jefe que cubre un rol técnico pero que está, también, atento a la relación con los componentes de su grupo. Los jefes entrevistan semanalmente al responsable de área. Las actividades desarrolladas son internas a la asociación, porque así está previsto por nuestra

legislación. Los *alumnos* reciben una *ficha de presencia*. En fase experimental hemos iniciado casi hace un año, un pequeño laboratorio de cocina, estamos valorando la posibilidad de desarrollar su actividad, pero hasta ahora podemos considerar solamente las siguientes cuatro Estructuras de Laboratorio:

- *La Limpieza*. En esta estructura de laboratorio hay dos equipos de tres personas cada uno que, coordinados por el jefe, se ocupan de la limpieza de todas las estructuras de la asociación, a excepción de las dos comunidades. Es, generalmente, la primera experiencia que proponemos en esta área, porque es menos comprometida que las otras desde el punto de vista del tiempo y de las capacidades exigidas.
- *La Lavandería*. Es un laboratorio un poco más comprometido, bajo todos los puntos de vista; se ocupa, en dos turnos, de lavar toda la ropa de cama y las toallas de nuestras casas, retirándola y entregándola a domicilio.
- *La Despensa*. Gestiona las adquisiciones y el reparto de los productos alimenticios de todas nuestras residencias a través de un pequeño almacén: adquisiciones directas, recogida de género recibido como regalo.
- *El Mantenimiento*. Este laboratorio se ocupa de todas las reparaciones, más o menos importantes, de las que nuestras numerosas estructuras están necesitadas, en los elementos de carpintería, de pintura, de albañilería. Es, técnicamente, la actividad más comprometida que podemos proponer en este aspecto.

Sección *Bolsas de Trabajo*

Son un verdadero curso de formación en una empresa. A través de una rígida selección escogemos, entre las empresas disponibles, las más idóneas para acoger a nuestros *alumnos* por un período de trabajo sin gravámenes por su parte; solicitamos la disponibilidad a evaluar un posible contrato en caso de que la experiencia sea positiva. Aquí el simulacro resulta una prueba en el mundo del trabajo y sólo algunas de las personas contactadas están en condiciones de afrontarla; pero los resultados obtenidos son extremadamente alentadores, aunque sea bajo el perfil de un período de trabajo al término de la bolsa de trabajo. El responsable del área sigue semanalmente, a través de una visita a la empresa, la experiencia de todas las personas en bolsa de trabajo, poniéndose también a disposición de la empresa para un soporte en el plano relacional y burocrático. También aquí los *alumnos* reciben una *ficha de presencia*.



La *ficha de presencia*, tanto en las Bolsas de Trabajo como en los Laboratorios, es importante porque, aparte de hacer más completo el simulacro, permite afrontar mejor, en sesión de entrevista en el Centro de Atención, las problemáticas ligadas a la gestión económica.

Sección *Acompañamiento Laboral*

Nuestro trabajo no acaba con el período de trabajo. El responsable del área continúa siguiendo la experiencia de las personas todo el tiempo que sea necesario, garantizando también el adecuado apoyo a la empresa, tanto en el plano relacional como en el normativo, ayudándola, cuando sea preciso, a aprovecharse de las facilidades previstas por contratar a personas pertenecientes a las llamadas zonas débiles.

El área de la *Animación*

Esta área reagrupa todos los servicios dedicados al tiempo libre. Se divide en cinco secciones:

- *Sección Liturgia*. Desde siempre, en la historia de *San Marcellino*, la misa de los días festivos es un momento importante, no sólo como función religiosa, sino también como lugar de acogida y encuentro a cuyo alrededor giran, también, algunos servicios. Después de la misa, animada por un grupo adecuado, es posible desayunar juntos y detenerse a charlar.

- *Sección La Esquina*. Es un centro diurno abierto todas las tardes desde las 15.00 a las 18.00h, pensado y organizado como un círculo donde las personas pueden acceder a petición del Centro de Atención. Están disponibles, aparte de un pequeño bar en el que no se sirven bebidas alcohólicas, juegos de sociedad, billar, etc. En *La Esquina*, aparte de ser un lugar de encuentro y un espacio en donde recibir y hacer propuestas de actividades, se organizan, por ejemplo, torneos de cartas, comidas; existe un grupo de cine que visiona una película cada semana y, una vez al mes, asiste a una proyección en uno de los cines de la ciudad. La actividad del centro está coordinada por un responsable y por un grupo de voluntarios junto al *gestor* que garantiza una presencia continua durante el horario de apertura.

- *Sección Actividades Recreativas.* Se trata de una serie de propuestas, hechas a todos aquellos que están en contacto con nosotros, que ofrecen diversas oportunidades recreativas durante todo el año. Con preferencia, se organizan excursiones, comidas, cenas, fiestas, etc. Algunas propuestas se repiten cada año, por ejemplo la comida de la vigilia y del día de Navidad, las cenas de fin de año, la fiesta de *San Marcellino* en el mes de junio. Existe un grupo especial, coordinado por el responsable de área, que se ocupa de la organización y de la planificación de las actividades.

- *Sección Actividades Culturales.* Se propone de nuevo el esquema de las Actividades Recreativas, pero en este caso las iniciativas tienen un objeto cultural, por ejemplo visitas a museos, a ciudades de arte, etc. A veces se dirigen solamente al grupo de las personas huéspedes de las residencias comunitarias y de los alojamientos asistidos.

- *Sección Rollieres.* Es un pueblecito de montaña, cerca de Cesana Torinese, donde ponemos en servicio una gran casa para vacaciones y cada año, desde 1988, organizamos dos turnos de vacaciones de diez días. Los dos grupos están compuestos por unas sesenta personas, entre voluntarios y huéspedes. Es una experiencia de vacaciones caracterizadas por roles muy difuminados, en donde los encuentros y las relaciones entre las personas se efectúan en un *terreno muy distinto* respecto a aquél, muy característico, de nuestras estructuras.

La cohesión del sistema

Este considerable número de estructuras y actividades necesita de un aparato organizativo que garantice una adecuada cohesión, es decir, que impida una fragmentación del sistema de consecuencias desastrosas para el trabajo con las personas, que viven y provienen de una situación análoga. En otras palabras, para hacer que *San Marcellino* sea un cuerpo único, se necesitan conexiones entre todas y cada una de las partes con los consiguientes cuidados y atenciones necesarias.

Este considerable número de estructuras y actividades necesita de un aparato que impida una fragmentación del sistema de consecuencias desastrosas para el trabajo con las personas, que viven y provienen de una situación análoga



El voluntariado

Hemos dicho que nuestros voluntarios son cerca de quinientos, empleados en diferentes residencias; el reclutamiento se realiza de forma atenta o espontánea y se presta atención al efectuar una primera selección a través de una o más entrevistas con el presidente de la asociación.

Cada año les proponemos dos cursillos formativos, brevemente descritos más adelante.

Consejo ejecutivo

Se reúne una vez a la semana, tiene mandato decisorio sobre cuestiones ordinarias que no interfieran el plano valorativo y estatutario.

- *Dirección.* Se reúne una vez a la semana, prepara el orden del día del ejecutivo y preside el desarrollo ordinario de todas las actividades.

- *Consulta del responsable.* Se reúne cada dos semanas, no tiene poder decisorio; participan en ella el responsable de las actividades y los responsables de área. Ejerce la función de coordinación de la dirección con los servicios garantizando una adecuada comunicación entre las partes, la discusión y la profundización de las problemáticas emergentes.

- *Comisiones.* Se constituyen cuando hay que proceder a la verificación de un servicio o al planteamiento de una nueva actividad; su composición varía en función del tema que hay que afrontar.

- *Áreas.* El responsable de cada área se reúne cada quince días con los responsables de las secciones y servicios de su competencia, para coordinar el desarrollo ordinario de las actividades, afrontar los eventuales problemas y repasar el estado de las cosas.

- *Coordinaciones.* Tienen la finalidad de recomponer la situación de cada una de las personas, desarrollar los proyectos que se proponen y hacer un seguimiento de su andadura. Son dos, y en ambas participan los trabajadores del Centro de Atención, una junto a los responsables de acogida rápida, acogidas nocturnas y animación, y la otra junto a los responsables de las comunidades, de la educación en el trabajo y de la animación. Asumen hacerse cargo de la persona en el momento en que entra en contacto con otras

secciones, aparte de la de la Atención; la titularidad del *caso* queda de cualquier modo en manos del tutor de referencia por el Centro de Atención.

- *Supervisiones.* Existen dos grupos, conducidos por una psicóloga, centrados en la experiencia personal, que son propuestas a casi todos los profesionales y se reúnen semanalmente. Se utiliza, también, una supervisión individual entre psicoterapeutas externos.

- *Formación Interna.* Brevemente descrita más adelante.

- *Formación.* Una formación continua es sugerida y solicitada a todos los profesionales; definida caso por caso, nos apoyamos en cursos de diplomatura, en cursos en instituciones públicas o privadas, participaciones en seminarios, escuelas y otras oportunidades formativas. Según los casos, la asociación cubre totalmente o en parte, los costos.

El Trabajo de Red en torno a la persona

Garantizar a la persona diversas posibilidades de vinculación

Al cabo de los años hemos consolidado la praxis de trabajar con la persona sobre un proyecto que implica diversas realidades según las necesidades. Esto resulta particularmente importante para optimizar los recursos disponibles, pero también para garantizar a la persona diversas posibilidades de vinculación en caso de que se deteriore la relación con la organización titular encargada. En este contexto, las realidades con que normalmente trabajamos en red son, sobre todo, los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Génova, los diversos servicios sanitarios de la Región Liguria y otras organizaciones genovesas. Vale la pena de subrayar que, en el campo de los problemas relacionados con el alcohol y complejos, la colaboración que sobrepasa el decenio con la Associazione Regionale dei Club per Alcolisti in Trattamento (A.R.C.A.T) (Asociación Regional de los Clubes de Alcohólicos en Tratamiento) es muy interesante y eficaz, y ha sido objeto de un proyecto europeo, "El sueño de Vladimir", cuya última publicación finalmente está disponible en italiano, español y francés, en nuestra web www.sanmarcellino.org.



El Trabajo de Red en torno a la Organización

Hemos dedicado muchas energías a construir relaciones de intercambios de experiencias, de buenas prácticas y de investigación con numerosas entidades nacionales y europeas. A escala local la relación natural son las mismas organizaciones con que colaboramos en los proyectos con las personas, con el añadido de algunas otras entidades como la Associazione Culturale Santa Maria di Castello, el Progetto Liguria Lavoro, La Federazione Regionale Solidarietà e Lavoro. En el campo de la investigación, para nosotros, tienen particular relevancia las relaciones con el Curso de Diplomatura en Servicio Social de la Facultad de Ciencias Políticas de la Università di Bologna, presidido por el profesor Giovanni Pieretti, con el profesor Pedro Cabrera de la Universidad de Comillas (Madrid) y el profesor Giuliano Piazzi de la Facultad de Sociología de la Università di Urbino.

Tenemos constantes relaciones con otras organizaciones como, por ejemplo, la Fundación San Martín de Porres de Madrid, la Association Compagnon de la Nuit de París, y otras. Somos además miembros de la Federazione Italiana degli Organismi per le Persone Senza Dimora (F.I.O.p.s.d.) (Federación Italiana de los Organismos para las Personas Sin Techo). Una red amplia, que nos enriquece en estímulos de reflexión, intercambios y oportunidades de crecimiento.

La Mediación

Para terminar la descripción de nuestras actividades es necesario hacer un paso atrás, volver al valor que mueve nuestra acción, para precisar mejor algunas peculiaridades de nuestra manera de entender este trabajo. Colocar a la persona en el centro, aparte de las consecuencias operativas, como las ejemplificadas anteriormente, implica una atención para hacer que los sistemas, las organizaciones, las comunidades civiles se construyan y se desarrollen a medida de la persona y no a expensas de la persona. La aparente obviedad de esta consideración puede llevar a engaño, lo hemos ya visto en lo que se refiere a la finalidad de seis servicios, pero han resultado importantes en la forma de pensar el trabajo social. Nosotros, como se ha escrito al inicio, consideramos nuestro trabajo una mediación del conflicto que se genera entre la persona en condición de marginación urbana extrema y el contexto social de referencia;

Colocar a la persona en el centro implica una atención para hacer que los sistemas, las organizaciones, las comunidades civiles se construyan y se desarrollen a medida de la persona y no a expensas de la persona

es evidente que una mediación, para ser tal, debe necesariamente involucrar a las partes implicadas.

Estos presupuestos comportan que en la relación, lugar de testimonio, de confrontación, de conflictividad y de acompañamiento social, las necesidades del profesional y de la persona se transformen a través de una negociación de entendimiento, que es también de identidad, desarrollando un proyecto para la persona, pero también un proyecto para la sociedad. Actuar en esta dirección significa que, aparte de las actividades llevadas a cabo por las personas sin techo, es necesario prever y desarrollar actividades que van en la dirección de promover cambios en los comportamientos, en las organizaciones, etc. Un largo trabajo de contagio que entiende la lucha por la justicia no sólo como individuación y eliminación de las raíces de la injusticia, sino también y, sobre todo, como desarrollo de lugares de reflexión, de formación, de testimonio en torno a los temas centrales de la experiencia humana. En otras palabras, estamos convencidos de que el trabajo social tiene que contemplar una estrategia que permita el enorme potencial de cambio que el encuentro con el sufrimiento conlleva, de acceder a un plano cultural que implica a la sociedad civil. Esto nos parece, quizá, la única forma para impedir que nuestro trabajo sea reducido únicamente a la función de control social.

Una sociedad
que no fragmen-
ta es, también,
una sociedad
que no se frag-
menta, que no
expulsa, que
produce perte-
nencia

He aquí que, al mismo tiempo, podemos intuir cómo nuestro recorrido, que parte de la centralidad de la persona, nos puede reconducir a este valor solamente pasando a través del intento de construir una sociedad más cohesionada. Cohesión y no inclusión o integración, porque es siempre el contexto el que define una situación de deshabilitación o de exclusión; cada uno de nosotros está excluido de algo. Hablar de cohesión social quiere decir pensar en sistemas que no prevén la fragmentación de la persona en función de algo ajeno a él, sea esto un mercado o una ideología. Una sociedad que no fragmenta es, también, una sociedad que no se fragmenta, que no expulsa, que está dentro, que produce pertenencia, por consiguiente reconocimiento a través de los propios ritos, los propios mitos; no mina los procesos de construcción de la identidad, es menos mortífera. Se trata, pues, de pensar en modelos sociales que, en el saber de la vida y en la entereza del hombre, reconozcan una continuidad antropológica y encuentren el objetivo en torno al cual y hacia el cual progresar.

Estas consideraciones conclusivas, en realidad, introducen a la que considero, ahora, ser justo definir como la sexta área de *San Marcellino*. Nuestra *Propuesta Cultural*, efectivamente, ha asumido desde hace sólo tres años una forma más estructurada; en efecto, no aparece todavía en el esquema presentado al principio. Se compone de cuatro secciones; a las dos primeras ya nos hemos referido en la descripción precedente.



- *Formación de Voluntarios.* Es el primer y más antiguo ámbito de acción con la comunidad civil; de hecho, la actividad con nuestros cerca de 500 voluntarios es un trabajo formativo que se desarrolla a través de la experiencia de servicio que ejercen en los diversos ámbitos, unida al acompañamiento que se les ofrece por parte de la asociación a distintos niveles: espiritual, formativo y de elaboración de la propia vivencia. Las formas utilizadas son múltiples, generalmente entrevistas personales, grupos de situación, encuentros de formación, estructurados en un período de dos o tres encuentros por cada área o sección de ocupación, encuentros generales sobre temas específicos.

- *Formación Interna.* Se dirige a todos aquellos que mantienen una relación de trabajo con la *Associazione* y a aquellos voluntarios que realizan una ocupación diaria. Se trata de un período anual, con encuentros mensuales, sobre temas no necesariamente ligados de forma directa a las actividades con las personas sin hogar.

- *Actuar con las personas sin hogar.* Se trata de un curso anual, hasta el momento gratuito, dirigido a los trabajadores sociales o a estudiantes de disciplinas correspondientes al trabajo social, que se desarrolla en diez jornadas con periodicidad mensual y una evaluación final. El curso está pensado en *numerus clausus*, con veinte plazas disponibles y es organizado en convención, sin cargas, con el Curso de Diplomatura en Servicio Social de la Facultad de Ciencias Políticas de la Università di Bologna. Se compone de cuatro clases de presentación de entidades europeas que operan en nuestro ámbito, una clase sobre problemáticas psiquiátricas, una sobre problemáticas relacionadas con el alcohol, una sobre el acompañamiento social, una sobre relación con la persona sin techo, y finalmente dos sobre el fenómeno de las personas sin techo. Los profesores son italianos, españoles y franceses. Aparte de las clases, los alumnos tienen que seguir un plan de visitas a las residencias de la *Associazione San Marcellino*.

- *En torno a Nosotros.* Es un ciclo anual de conferencias públicas; se presenta como un espacio de reflexión que permita encontrar testimonios y testigos diversos de la complejidad del mundo. En otras palabras, a partir del encuentro con el sufrimiento, proponemos a la ciudad el encuentro con personas que, desde su campo de observación y actividad, nos invitan a relacionar el servicio que hacemos, nuestra forma de concebir la *ciudadanía* y nuestra participación social, con reflexiones y sistemas de alcance más amplio. Los temas afrontados son, por ejemplo, el respeto de la persona y de su centralidad, el miedo y el coraje en el encuentro con el otro, la cultura de los derechos y la cultura de los deberes, diversidad y diferencias, etc. Para cada tema, proponemos más encuentros, con ponentes diversos, a fin de afrontarlo

desde distintos ángulos, ofreciendo más estímulos y lenguajes de acceso. Esta experiencia nos ha conducido, en el curso del último año, a activar una colaboración para realizar las conferencias junto con otra entidad genovesa dependiente de los Dominicos.

Desarrollar la idea de una participación creativa que encuentre la forma de sensibilizar la comunidad civil y de estar cerca de las personas que viven en unas condiciones de marginación grave, construyendo algo que permanezca

Estas dos últimas actividades nacen también de la reflexión sobre el rol y el sentido que la solidaridad ha asumido en el curso de los años. Asistiendo con frecuencia a actos, de grandes organizaciones o pequeñas entidades locales, que siempre parecen más operaciones de marketing, en que el resultado para las personas beneficiarias de la realización es residual respecto a lo que realmente obtienen las organizaciones de los eventos, hemos preferido probar nuevos caminos. El intento es el de desarrollar la idea de una participación creativa que encuentre la forma de sensibilizar la comunidad civil y de estar cerca de las personas que viven en unas condiciones de marginación grave, construyendo algo que permanezca. Invertir en la reflexión y en la formación de los profesionales nos parece, todavía y sobre todo hoy, un esfuerzo que da a todo nuestro trabajo un sentido completo.

“Convirtámonos en sujetos culturales activos no sólo resistiendo a las fuerzas de la desesperación y de la falta de esperanza, sino generando y transmitiendo un sistema alternativo de valores.

...

Las actividades de San Marcellino de estos últimos 50 años son testimonio de esta determinación a jugar un rol humilde pero significativo en la creación de una nueva cultura del amor y de la esperanza. Esta apertura al otro, revela la riqueza del pobre y aporta un nuevo sentido, un nuevo significado a la vida de ambos”.

(Peter-Hans Kolvenbach s.j., Prepósito General de la Compañía de Jesús, conferencia pública “Construir una ciudad digna del hombre” 11-5-2004 Génova cfr. www.sanmarcellino.org).

Danilo De Luise
Responsable de las actividades de la *Associazione*

1 Siempre que el autor utiliza el concepto trabajo o trabajador social se refiere indistintamente a trabajo/educación social o educador/educación social. (*Nota del editor.*)



Bibliografía

- Ass. S. Marcellino, Fund. S. M. de Porres, Ass. Emmaus de Forback**, "Testa e Piedi". Unione Europea 2001.
- Ass. S. Marcellino, Fund. S. M. de Porres, Ass. Emmaus de Forback**, "Il Sogno di Vladimir". Unione Europea 2002
- Bateson, G.**, *Verso un'ecologia della mente*. Adelphi. Milano, 1976
- Bateson, G.**, *Mente e Natura*. Adelphi. Milano, 1984
- Bergamaschi, M.; Angeli, F.**, "Ambiente urbano e circuito della sopravvivenza". Milano, 1999.
- Canetti, E.**, *Massa e Potere*. Adelphi. Milano, 1981.
- Escobar, E.**, *Metamorfosi della paura*. Il Mulino. Bologna, 1997.
- Guidicini, P.; Pieretti, G.; Bergamaschi, M.; Angeli, F.** (eds.), "Povertà urbane estreme in europa". Milano, 1995.
- Landuzzi, C.; Pieretti, G.; Angeli, F.** (eds.), "Servizio Sociale e Povertà Estreme". Milano, 2003.
- Manghi, S.** (ed.), *Attraverso Bateson*. Raffaello Cortina Editore. Milano, 1998.
- Piazzini, G.; Angeli, F.**, "La ragazza e il direttore". Milano, 1997.